

Bei Anruf Vertrag?!

Verbraucherzentrale NRW und Polizei Bonn geben gemeinsam Tipps zum Umgang mit unerwünschten Werbeanrufen

Katharina Schneider und ihr Mann Peter waren genervt. Seit Monaten klingelte zu bestimmten Zeiten ihr Telefon: meist sehr früh oder sehr spät, oft auch am Wochenende. Als das Ehepaar abhob, meldet sich entweder niemand, oder es waren nur Hintergrundgeräusche wie bei einem Callcenter zu hören. Dann erhielten sie regelmäßig Anrufe mit Telefonwerbung: Angebote zu angeblichen Gewinnspielen, zu „besonders vorteilhaften“ Versicherungs- oder Telefonverträgen, Besuchsankündigungen von Firmen, die sie nicht kannten und die ihnen etwa eine kostengünstige Photovoltaikanlage schmackhaft machen wollten.

Katharina und Peter Schneider reagierten: Sie ließen sich aus dem Telefonbuch austragen und eine neue Nummer zuteilen. Auch, wenn das bedeutete, allen Verwandten und Bekannten die neue Nummer mitteilen zu müssen. Mit ihren Namen meldet sich das Paar am Telefon überhaupt nicht mehr. Und dann ließ es Anrufe möglichst erst von einem Anrufbeantworter annehmen. Woher die Schneiders diese Vorsichtsmaßnahmen kannten? Sie hatten sich im September 2023 auf dem von der Stadt Bonn organisierten Markt der Möglichkeiten auf dem Münsterplatz schlau gemacht. Dort hatten die Verbraucherzentrale NRW in Bonn und die Seniorenberatung der Bonner Polizei in einer gemeinsamen Aktion zu unerlaubten Werbeanrufen informiert.

Die Schneiders erfuhren, dass Werbeanrufe generell nur erlaubt sind, wenn wir ihnen vor dem Anruf ausdrücklich zugestimmt haben. Das bedeutet: Werden wir von einem Unternehmen ohne vorherige ausdrückliche Einwilligung zu Werbezwecken, angerufen, ist dieser Anruf unzulässig. Es reicht hierbei nicht, wenn die Anrufenden zu Beginn des Gesprächs versuchen, die Einwilligung einzuholen. Zahlreiche Beschwerden verdeutlichen jedoch, dass diese rechtswidrigen Anrufe trotzdem nicht nachlassen. Bei der Verbraucherzentrale und Veranstaltungen der Seniorenberatung der Polizei Bonn hagelt es Klagen über lästige Anrufe von angeblichen Telefon- oder Internetanbietern, Energieversorgern, Banken, Versicherungen oder Zeitschriftenverlagen.

Die können ärgerliche Folgen haben. Betroffene erhalten Rechnungen, oder es wird Geld von ihrem Konto abgebucht. Häufig werden die abgefragten personenbezogenen Daten auch an Dritte weitergegeben, was weitere unerwünschte Anrufe nach sich zieht. Verbraucherinnen und Verbraucher kostet das oftmals nicht nur Nerven, sondern auch Geld, da sind sich Verbraucherzentrale und Polizei einig. Trotz der inzwischen strengeren gesetzlichen Regelungen ist der überwiegende Teil der am Telefon geschlossenen Verträge zunächst einmal wirksam, so dass Betroffene aktiv werden müssen, um sich gegen diese untergeschobenen Vertragsabschlüsse zu wehren.

So verhindern Sie untergeschobene Verträge

- Geben Sie Ihre Telefonnummer bei Bestellungen, Gewinnspielen oder anderen Vertragsabschlüssen nur an Unternehmen, wenn es zwingend nötig ist. Handelt es sich um eine Pflichtangabe, sollten Sie einer Speicherung und Nutzung sämtlicher Daten zu Werbezwecken in jedem Fall widersprechen. Achtung: Solche Klauseln verstecken sich meist unter „Datenschutz“ oder „Datenverarbeitung“ im Kleingedruckten der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und werden gerne überlesen.
- Ein einmal gegebenes Einverständnis können Sie aber auch telefonisch widerrufen.
- Vorsicht: Bei Gewinnspielen dient die Telefonnummer überwiegend der Datensammlung für spätere Werbeanrufe.
- Achten bei jedem Vertragsabschluss auf Klauseln zur Speicherung und Nutzung der Daten zu Werbezwecken - und streichen Sie diese.

- Geben Sie nie Passwörter und Zahlungsinformationen (IBAN, Kreditkartennummer, oder Karten-PINs) am Telefon preis.
- Meldet sich ein vermeintlich Anbietender telefonisch mit einem Anliegen, fragen Sie gezielt nach Daten, die nur der echte Anbietende kennen kann. Im Zweifel sollte das Telefonat lieber vorzeitig beendet und die bekannte Kundenhotline zurückgerufen werden.
- Besondere Vorsicht gilt bei Fragen wie „Hören Sie mich?“. Antworten Angerufene darauf mit einem "Ja", können Betrügende das aufgezeichnete Gespräch unter Umständen so zusammenschneiden, dass es wie eine Vertragszustimmung klingt. Stattdessen empfiehlt sich ein ganzer Satz wie "Ich höre Sie" als Antwort.

So widerrufen Sie ungewollte Verträge

- Telefonisch geschlossene Verträge im Rahmen einer unerwünschten Telefonwerbung sind in der Regel rechtlich wirksam, ohne dass es einer erneuten Bestätigung bedarf, auch, wenn keine Einwilligung zu Werbeanrufen gegeben wurde.
- Eine Ausnahme gilt nur für Verträge über die Teilnahme an Gewinnspielen oder Lotterien, Verträge über Energielieferungen (Strom, Gas) und Telekommunikationsverträge (Festnetz-, Mobilfunkanschluss, Internet). Diese bedürfen einer nachträglichen Genehmigung.
- Fehlt diese, dürfen Sie nicht zur Kasse gebeten werden, selbst wenn die Leistung schon erbracht wurde. Wenn Sie nur der Zusendung von Informationsmaterial zugestimmt haben, kann es sein, dass Sie beispielsweise eine Auftragsbestätigung erhalten. Hier gilt wie im Weiteren: Möglichst unverzüglich handeln!
- Haben Sie einen Vertrag am Telefon geschlossen und bereuen dies nachträglich, können Sie diesen binnen 14 Tagen widerrufen. Die Verbraucherzentrale NRW stellt hierfür einen Musterbrief zur Verfügung.
- Die Widerrufsfrist beginnt bei Verträgen über Dienstleistungen bereits mit Vertragsabschluss und bei Kaufverträgen erst nach Erhalt der Ware. Dies gilt allerdings nur, wenn das Unternehmen Sie auch über das Widerrufsrecht informiert hat. Wurden Sie nicht über das Widerrufsrecht informiert, so erlischt das Widerrufsrecht erst spätestens nach zwölf Monaten und 14 Tagen.

So melden Sie unerwünschte Anrufe

- Betroffene können unerwünschte Werbeanrufe der Verbraucherzentrale NRW oder der Bundesnetzagentur melden. Dafür ist es hilfreich, sich den Namen der anrufenden Person, Telefonnummer und weitere Informationen zum Anruf wie Zeitpunkt und Firmenname sowie beworbenes Produkt zu notieren. Kontakt: rufnummernmissbrauch@bnetza.de
- Bei konkretem Verdacht eines Betrugs etwa durch Zusendung einer Rechnung oder Mahnung kommt dann die Polizei ins Spiel: Erstellen Sie bitte Anzeige. Dies ist auch online möglich unter: <https://internetwache.polizei.nrw/ich-moechte-eine-anzeige-erstatten>

Weitere Informationen:

<https://www.verbraucherzentrale.nrw/wissen/vertraege-reklamation/werbung/ungewollte-werbeanrufe> (Hier gibt es auch Musterbriefe zur Abwehr unberechtigter Forderungen und zum Widerspruch gegen die Datenverarbeitung zu Werbezwecken.)

<https://www.bundesnetzagentur.de> (Hier gibt es auch ein Beschwerdeportal für belästigende Abrufversuche.)

<https://www.polizei-beratung.de/themen-und-tipps/betrug/unerlaubte-werbeanrufe>

Kontakt:

Verbraucherzentrale NRW

Beratungsstelle Bonn

Telefon: 0228 - 88 68 38 01

E-Mail: bonn@verbraucherzentrale.nrw

Polizei Bonn

Kriminalkommissariat Kriminalprävention/Opferschutz

Telefon: 0228 – 15 76 76 oder - 7617

E-Mail: kkkpo.bonn@polizei.nrw.de